



**Generalitat
de Catalunya**

**PROCÉS PARTICIPATIU DEL DEBAT
PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS
2020-2024**

Síntesi de resultats i aportacions de la sessió participativa amb comandaments de l'Institut Municipal de Serveis Socials i de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI. Ajuntament de Barcelona.

Departament de treball, Afers Socials i Famílies, 20 de novembre de 2019



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ (pàg. 3)

2. INFORMACIÓ BÀSICA DE LA SESSIÓ PARTICIPATIVA (pàg.4)
 - 2.1. Dades bàsiques de la sessió participativa (pàg. 4)
 - 2.2. Objectius de la sessió (pàg. 4)
 - 2.3. Metodologia de la sessió (pàg. 4)
 - 2.4. Llistat d'entitats i institucions assistents a la sessió (pàg. 6)

3. RESULTATS (pàg. 6)
 - 3.1. Palanca de transformació 1. Persones i professionals: motors del sistema (pàg. 6)
 - 3.2. Palanca de transformació 2. Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració (pàg. 7)
 - 3.3. Palanca de transformació 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu (pàg. 8)
 - 3.4. Palanca de transformació 4. Governança i coneixement: decisions basada en l'evidència (pàg. 8)
 - 3.5. Palanca de transformació 5. Intersectorialitat: intervenció holística

1.- INTRODUCCIÓ

La present sessió s'emmarca en el procés participatiu per a generar un debat social sobre el **document de bases del Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS)**.

El primer PESS 2010-2013, que va proposar l'estructura i el funcionament dels serveis socials establerts fins l'actualitat, ja ha superat el període de vigència, raó per la qual el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies impulsa el nou PESS **que ha de ser el marc de referència per a la planificació del Sistema Català de Serveis Socials pel període 2020-2024**, per a donar resposta als reptes sociodemogràfics del sistema de benestar i l'estat de situació i desenvolupament del propi sistema Català de Serveis Socials.

En el **pla sociodemogràfic** destaca la **necessitat d'afrontar les desigualtats socials** que la crisi econòmica ha consolidat, la feminització del risc de pobresa o exclusió (major risc en dones joves i grans), l'increment de l'envelliment, el sobreenvelliment i la discapacitat però també a la diversificació de la societat catalana i de les llars que la componen i a una ciutadania més apoderada i conscient del seus drets i deures.

A nivell de desenvolupament i estat de situació del sistema de serveis socials, el PESS persegueix aconseguir una **oferta universal** i dirigir els Serveis Socials al conjunt de la ciutadania; aquest gran repte requereix concretar el perímetre d'intervenció i l'àmbit competencial propi dels serveis socials. Alhora, el Sistema Català de Serveis Socials s'ha d'**articular i ordenar** per superar la fragmentació i compartició actuals i desplegar un sistema d'informació, innovació, coneixement i recerca.

El PESS busca **cohesionar, agilitar i universalitzar** el Sistema Català de Serveis Socials (SCSS), que sigui **més efectiu** i que garanteixi una **atenció centrada en la persona** i la seva **interacció familiar i comunitària**.

Per aconseguir-ho i d'acord amb el que preveu la Llei, **el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies impulsa un procés participatiu** en col·laboració amb la Secretaria de Transparència i Govern Obert, per **escoltar i incorporar aportacions i expectatives** d'agents socials implicats en el document de bases del PESS.



2.- INFORMACIÓ BÀSICA DE LA SESSIÓ PARTICIPATIVA

2.1.- Dades bàsiques de la sessió participativa

Dia: 20/11/2019

Lloc: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Durada: 2 hores

Àmbits de debat: *palanques de transformació*

- 1.- Persones i professionals: motors del sistema
- 2.- Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració
- 3.- Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu
- 4.- Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència
- 5.- Intersectorialitat: Intervenció holística

Total de participants: 15

Equip dinamitzador: 3 tècniques DTASF

Càrrecs DTASF: *Meritxell Benedí (Directora General de Serveis Socials), Aina Plaza (Subdirectora general d'Anàlisi i Programació)*

2.2.- Objectius de la sessió

L'objectiu central de la sessió realitzada ha estat desenvolupar un debat al voltant del document de bases del PESS.

La deliberació, ordenada segons palanques de transformació i eixos d'intervenció, ha posat sobre la taula la possibilitat de recollir aportacions, valoracions i propostes consensuades per les persones participants sobre objectius i projectes plantejats pel document, amb la finalitat de complementar-lo i reforçar-lo.

2.3.- Metodologia de la sessió

Per tal de facilitar el debat s'ha dividit el grup d'assistents en dos (grups A i B). En cadascun dels espais de debat dels eixos s'ha facilitat el llistat de principis inspiradors que ha permès tenir visible en tot moment els conceptes clau a tenir en compte en el debat, així com una síntesi del document de bases amb els objectius a debatre i un paperògraf on anotar les aportacions.



Mentre un dels grups treballa sobre unes palanques i eixos, l'altre ho fa sobre la resta. Passat uns 40' s'intercanvien les palanques de manera que tothom pugui analitzar i revisar tots els continguts.

El personal tècnic del Departament és l'encarregat de dinamitzar el debat i recollir-ne les aportacions per escrit i de manera visible, als paperògrafs.

2.4.- Persones convocades

1. Ricard Fernandez, gerent de l'àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
2. Laia Claverol, Gerenta de l'Institut Municipal de Serveis Socials
3. Sònia Fuertes, Comissionada d'Acció Social
4. Lluís Torrents, Direcció de Serveis d'Innovació Social de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
5. Anna de Palau, Direcció de Serveis d'Atenció Social Territorial i Comunitària de l'Institut Municipal de Serveis Socials
6. Núria Menta, Direcció de Serveis d'Intervenció Social a grups poblacionals vulnerables de l'Institut Municipal de Serveis Socials
7. Mont Rovira, Cap del Departament d'urgències i emergències i d'intervenció a l'espai públic de l'Institut Municipal de Serveis Socials
8. Marta Fabà, Responsable del Gabinet de la Gerència de l'Institut Municipal de Serveis Socials
9. Marta Fité, Direcció Territorial del districte de Nou barris de l'Institut Municipal de Serveis Socials
10. Rosa Rubio, Direcció Territorial del districte de Gràcia de l'Institut Municipal de Serveis Socials
11. Esther Quintana, Cap del Departament d'atenció social per a la gent gran i per la promoció de l'autonomia personal de l'Institut Municipal de Serveis Socials
12. Clàudia Raya, Cap del Departament d'atenció social a la infància i la família de l'Institut Municipal de Serveis Socials
13. Pili Navarro, Cap del Departament de serveis socials d'intervenció a l'espai públic de l'Institut Municipal de Serveis Socials
14. Carme Fortea, Cap del Departament d'atenció social a persona sense llar o en situació d'exclusió residencial de l'Institut Municipal de Serveis Socials
15. Patrici Hernández, Cap del Departament per la cobertura de les necessitats bàsiques de l'Institut Municipal de Serveis Socials

3.- RESULTATS

Les aportacions recollides durant la sessió es mostren segons les diferents palanques de transformació, sempre que ha estat possible.

D'altra banda, també s'indica, si s'escau, les aportacions en les que s'han manifestat dissensos i que no correspondrien a l'opinió de totes les persones participants. En aquest cas, s'han marcat les aportacions en color gris.

3.1. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 1.

Persones i professionals: motors del sistema

Eix 1. Persones usuàries

- Apoderament de la ciutadania:
 - Desburocratització
 - Participació ciutadana
 - Aprofitar les noves tecnologies (NNTT). L'apoderament de la persona passa per l'ús de les N, tots estem connectats
 - Comunicació transparent i accessible (millora de les webs)
 - Replantejament del padró: criteri que impedeix l'accés a recursos
 - Avaluar tenint en compte el parer i l'experiència de la persona baixant a tots els nivells del sistema (necessitat d'eines que ho faci fàcil i tenir en consideració l'expertesa dels grups d'iguals)

Eix 2. Professionals

- Convenis professionals
- Carrera professional, especialment pel que fa a les treballadores del SAD i altres perfils cuidadors
- Les problemàtiques desborden les competències dels perfils professionals actuals en infància
- Cal revisió dels perfils vigents amb la participació dels Col·legis professionals
- En relació a la cartera de serveis: perfils jurídics, psicòlegs
- Reforçar/impulsar el Treball grupal:
 - Tant pel que fa a l'atenció/intervenció en grup
 - Com en la seva dimensió comunitària (nivell districte i ciutat). La intervenció individual limita les actuacions comunitàries.



- Cal revisar/transformar els models d'intervenció: creació d'espais, el carrer, el treball grupal, l'horari professional... per arribar a tota la població que a l'actualitat queda fora.
- Expertesa i disponibilitat/accessibilitat de les professionals: canvi d'espais i horaris (treball al carrer i a les cases)
- Diversitat de condicions laborals (tantes com AABB), d'organització, d'horari...: treballar per la simetria de les condicions laborals a tot el territori.
- Desigualtats/inequitat territorials en:
 - L'assignació de recursos
 - Qualitat en la intervenció (cal relació d'iguals)
 - Diversitat de criteris d'accés
- Avaluació conjunta amb les persones ateses:
 - Eines
 - Experiències/expertesa
 - Grups d'iguals

3.2. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 2.

Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració

- Qualitat : eines : uniformar sistemes : evidències : avaluació (l'evidència es fa amb eines d'avaluació incorporades al sistema com a cultura)
- L'ACP implica un canvi de cultura que ha d'influir en les eines, les quals hauran de ser múltiples i combinables (l'eina SSM és útil per un treball amb indicadors, la qual haurà de ser complementada amb altres instruments que recullin la veu de l'usuari i ajudin a millorar la intervenció)
 - Cal compartir les experiències
 - Incorporar la veu de les persones
- Coordinació supramunicipal: Porta d'entrada única: amb una professional de referència (debat al voltant del gestor de casos) i la necessitat d'activar respostes ràpides quan la situació ho requereixi
- Millorar l'accés als serveis amb canvis senzills, com eliminar el temps de residència o revisar el criteri del padró, això és fàcil
- Revisar models de contractació per construir un sistema robust (manquen instruments jurídics que assegurin un finançament)
- Duplicitats de xarxes. Què passa amb les entitats?: Necessitat de tenir-les en compte amb una regulació/alineació/coordinació/revisió/"pedagogia".



- Tasca preventiva per part de les entitats, voluntariat, associacionisme
- Integració de serveis:
- Protocol·litzar les transicions entre serveis
- Historial/expedient únic o Història social
- Fer possible la INTEROPERABILITAT DE DADES

3.3. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 3.

Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu

- El PESS incorpora serveis finalistes, assistencials o d'inclusió. Hi ha poc contingut de PREVENCIÓ: El Pla ha de reforçar la funció preventiva en la Infància, desplaçada des dels SSAP (centres cívics, casals d'infants, equipaments de joventut...). Cal un treball preventiu potent des de les escoles i amb les famílies de forma normalitzada.
- Incorporar la veu dels infants
- Noves professions socials a les escoles: es creen pels buits que es generen per falta de TS i ES als serveis socials.
- Autonomia personal:
 - cobrir necessitats de sortida hospitals en situacions de crisi: SAD amb Salut que permeti un retorn a casa i evitar ingressos residencials innecessaris, domicilis preparats per l'envelliment (valoració de necessitats amb qualitat per part de TO)
 - sensibilització a l'espai públic: suficients seients de descans als carrers i als comerços

3.4. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 4.

Governança i coneixement: decisions basada en l'evidència

Eix 12

- Sinèrgies món local:
 - Simetria territorial: anar més enllà de la governança global i reconèixer l'expertesa, història i posició de l'Aj. de Barcelona
 - Potencial de transferència de coneixement (BCN)
 - Reconeixement de la capacitat de generar coneixement
 - Barcelona té una governança i unes prestacions econòmiques diferents
 - Singularitat territorial (serveis especialitzats) que s'ha de reconèixer: en recursos i en potencial de transferència de coneixements

- Posar en valor serveis de prevenció molt eficaços i poc coneguts com: servei d'urgència a l'aeroport i gestió de conflictes
- Nous sistemes de pagament:
 - Iniquitat del copagament
 - Compra pública: cal evitar la fragmentació i la duplicitat. Fer un treball col·laboratiu per evitar que es disparin els preus i la iniquitat. Models/preus consensuats => prescripció
 - Homologació de preus a tot el territori de Catalunya
 - Acord marc
 - Lideratge per part del govern
 - Innovació o noves tecnologies aplicades als sistemes de pagament/copagament per ser transparents amb la ciutadania
 - Incrementar SAD (no està desplegat a tot arreu) i TRANSPORT
- IDALU: sistema d'identificació dels alumnes a Ensenyament: proposta de sistema de compartició de dades pels serveis socials

PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 5.

Intersectorialitat: intervenció holística

- Projecte 4: Necessitat de resoldre la problemàtica d'accés a l'habitatge. No és competència de serveis socials sino d'habitatge. Fluxos migratoris exclosos de les polítiques d'habitatge.
 - Urgent elaborar un PLA INTEGRAL D'ACCÉS A L'HABITATGE que contempli la difícil situació de persones migrades i de joves amb necessitats d'inclusió.
 - La llei d'estrangeria no resulta eficaç. Dificultats per la regularització de papers (menors de 25 anys es troben al carrer).
 - El sistema laboral no dona solucions
 - Acompanyament social en l'etapa de transició a la vida adulta vs serveis de llarga durada: potenciar l'acompanyament social ja que cobreix millor les necessitats dels joves